第六章

宣传推广及对外关系

6.1　在推动申诉专员制度的发展方面，市民大众的支持至为重要。本署既致力进行独立、客观及公正的调查，也同时加强与市民及其他利益相关人士的沟通，推广正面的投诉文化。

图表 6.1　申诉专员主持记者招待会

透过传媒进行推广活动

6.2　查询及投诉数字持续上升，显示愈来愈多市民了解本署的职能及使命。有见及此，本署已调整宣传推广策略，不再侧重播放宣传短片，转而着重透过新闻稿及记者招待会，发布有关本署调查工作的更详尽资料。

6.3　在本年度，我们于记者招待会上公布了六项主动调查及一项同类主题投诉的调查结果，并宣布了决定进行七项主动调查。调查报告的摘要除上载于本署网页外，亦透过本署刊物《申报》发表。

图表 6.2

记者招待会／新闻稿	
2008年6月26日	• 公布有关综合电话查询中心处理投诉的成效的主动调查结果 • 公布一项有关投诉香港考试及评核局的调查报告（不披露个案所涉人士的身份） • 宣布就公开考试试卷的编制展开主动调查
2008年10月5日	• 宣布就房屋署如何处理有关租户受损伤或财物损毁的投诉展开主动调查
2008年11月20日	• 宣布就社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉展开主动调查
2008年12月11日	• 宣布就康乐及文化事务署的「免费使用康乐设施计划」的安排展开主动调查
2008年12月18日	• 公布以下三项主动调查的结果： i.　政府当局的街道管理措施 ii.　对路旁宣传横额的规管 iii.　防止综援计划特别津贴遭滥用的机制
2009年1月15日	• 宣布就机电工程署对升降机安全检查的监察展开主动调查
2009年2月26日	• 宣布就政府推行《公开资料守则》的成效展开主动调查
2009年3月19日	• 宣布就运输署的违例驾驶记分制度的执行程序展开主动调查
2009年3月26日	• 公布以下两项主动调查的结果： i.　政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务 ii.　康乐及文化事务署于二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」的安排

资源中心

6.4　本署的资源中心藏有大量关于申诉专员制度的刊物和资料，包括本署的《申报》、有关本署活动的录影带和新闻短片，以及世界各地申诉专员机构的期刊等。

6.5　我们欢迎市民以个人或团体名义到访资源中心。在本年度，到访本署的团体来自社会各个阶层，包括青少年和长者中心、学校及其他社区组织。本署职员会向到访者简介我们的角色及职能，并请他们对本署的运作提供意见。对本署来说，这些参观活动相当重要，既可作为公民教育活动，亦可加强本署与市民的交流。在二零零八／零九年度，本署接待了16个团体，共678名访客。

6.6　我们深信，市民应该从小获得灌输正确的社会价值观及公民意识。故此，年青人向来是本署宣传推广活动的主要对象。不过，据我们经验所得，小学生年纪尚幼，对本署信息的接受程度不及中学生。有见及此，我们在本年度调整了重点，为中学生安排较多的讲座。来年，我们将继续朝这个方向，专门设计一些活动，以加强教育活动的效果。

图表 6.3

到访资源中心的团体数目和访客人数		
团体类别	**团体数目**	**访客人数**
学校	7	253
青少年中心	4	190
长者中心	4	200
其他	1	35
总计	**16**	**678**

宣传刊物

6.7　我们在本年度更新了投诉表格、宣传单张和服务承诺的内容，提供更清晰和准确的资料，向公众介绍本署的服务。市民可以到本署的资源中心或民政事务总署辖下各分区民政事务处索取，或从本署的网页下载。

图表 6.4　本署的各种刊物（服务承诺、投诉表格、宣传单张、《投诉锦囊》小册子）

申诉专员嘉许奖

6.8　我们认为，应该鼓励和赞扬政府部门及公营机构推行积极的服务文化。为此，本署每年颁发申诉专员嘉许奖，表扬在处理投诉和改善公共行政方面表现出色的公营机构及公职人员。二零零八年十月，申诉专员颁发嘉许奖予入境事务处（大奖）、食物环境卫生署及卫生署，以及 21 位公职人员。来自约 25 个公营机构逾 130 位代表出席了这个隆重的颁奖典礼。

图表 6.5　申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表 6.6

二零零八年得奖机构一览
• 入境事务处（大奖）
• 食物环境卫生署
• 卫生署

图表 6.7

二零零八年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	1
公司注册处	1
水务署	1
市区重建局	1
房屋署	2
社会福利署	1
屋宇署	1
食物环境卫生署	2
香港海关	1
效率促进组	1
海事处	1
强制性公积金计划管理局	1
渠务署	1
税务局	1
路政署	1
运输署	1
机电工程署	1
医院管理局	1
惩教署	1

研讨会

6.9 我们定期举办研讨会，向各界人士推广申诉专员的使命。二零零八年四月，本署为各区区议员的助理举办了一次研讨会。

6.10 在五月中，本人曾与 18 区区议会的主席及副主席会面。他们较接近市民大众，能够掌握社区的脉搏。本人亦藉这次会面的机会，讨论市民所关注的事项，互相就改善公共行政进行了十分有益的交流。

外展讲座

6.11 除了接待访客外，本署亦有前往政府部门、学校、大学及长者中心举办讲座。在本年度，我们访问了七个政府部门及公营机构。

与立法会议员会面

6.12 每年，申诉专员都会与立法会议员会面，向议员讲述本署的工作概况及日常运作。

6.13 二零零八年十二月九日的会面是本人在申诉专员任内的最后一次。我们就申诉专员的职能，以及本人多年来所处理的市民特别关注和涉及公众利益的事项，坦诚地交换意见。议员亦因应本人近期就申诉专员职权范围进行检讨的内容，表达对香港申诉专员制度未来发展的意见。总的来说，议员都支持申诉专员的监察职能，以促进公平及高效的公共行政。

太平绅士的支持

6.14 本署自一九九六年推行「太平绅士协助推广计划」以来，邀请了超过 500 位非官守太平绅士参加。有赖他们多年来的支持，我们推广申诉专员制度的工作进展顺利，并加强了与公众的联系。为了让参加这项计划的太平绅士掌握公共服务运作的最新情况，本署定期安排他们到《申诉专员条例》附表 1 所列的政府部门及公营机构参观访问。在本年度，我们安排了太平绅士参观海事处及市区重建局。他们都非常乐意参与这类活动，藉此了解公营机构的服务和实际运作。

图表 6.8 本署安排太平绅士参观海事处

与其他机构联系及与内地交流

6.15 本人目前兼任国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会的秘书长，积极参与两个协会的活动，与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系。二零零八年四月底，本人出席了亚洲申诉专员协会在伊朗举行的常务理事会会议。

6.16 二零零八年十一月五日至八日，本署在香港主办了本年度国际申诉专员协会的常务理事会会议，并于会议结束时，安排各位理事及随行人员访问澳门廉政公署。

6.17 在香港的活动结束后，国际申诉专员协会主席和众位理事（包括本人）随即应中国监察部的邀请，前往北京访问。代表团并获得监察部部长亲自接见。监察部向协会主席及理事简介内地的监察制度及监察部的政策和重点工作，特别是关于内地政府机关的反贪腐及行政监察工作。经过多次会议及参观访问，国际申诉专员协会各理事对内地监察制度的历史、文化及政治背景都有了更深的认识。

6.18 本人认为，这类活动不但能有效促进与其他申诉专员机构在共同关注的事情上交流意见，分享经验，而且有助展现香港作为先进大都会的面貌，同时也确立我们在国际社会上的地位。此外，在促进中国与亚太地区和国际申诉专员组织的联系方面，我们的角色也益形重要。

6.19 自一九九六年起，本署一直与中国监察学会合办交流活动。但是，二零零八／零九年度的互访因二零零八年五月四川发生大地震而暂停。我们稍后将与学会方面研究恢复这项活动。

6.20 尽管互访须暂停进行，但我们仍继续为内地访港的团体举办简介会，介绍本署的职权范围和工作方式。在本年度内，我们接待了九个团体共 151 人，并为他们举办讲座。

前瞻

6.21 本署会定期检讨宣传推广策略，评估各项活动的成效，并因应当前经济及社会政治环境的变化，调整活动内容。

图表 6.9
国际申诉专员协会举行常务理事会会议